

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) FOR EFFORTLESS COMPLIANCE SERVICE OG SOFTWARE SYSTEM AF COMPLIANCE PARTNERS

1. INTRODUKTION & BAGGRUND

Denne tjenesteniveauaftale (SLA) indgås mellem Compliance Partners, herefter benævnt "Tjenesteudbyder", og Kunden, herefter benævnt "Kunde", tilsammen kaldet "Parterne".

1.1 Beskrivelse af tjenester

Dette afsnit skitserer vilkårene og betingelserne for Compliance Partners' tjenester i forbindelse med platformen.

1.2 Aftalens varighed

Bilaget gælder fra Startdatoen og/eller det tidspunkt, hvor Platformen tages i brug af Kunden i produktion (go-live) og fortsætter i hele Aftalens løbetid.

1.3 Definitioner

Alle udtryk og forkortelser med stort begyndelsesbogstav skal have den betydning, der er angivet i Aftalen.



2. ONBOARDING-PROCES

2.1 Påbegyndelse af onboarding

Tjenesteudbyderen forpligter sig til at indlede onboarding-processen i henhold til de vilkår, der er beskrevet i Afsnit 10 i de [Generelle Vilkår og Betingelser](#).

3. OPFØLGNINGSPROCEDURER

3.1 Kvartalsvise opfølgninger

Tjenesteudbyderen vil proaktivt kontakte kunden to (2) uger før hver kvartalsopfølgning for at sikre problemfri kommunikation og koordinering.

3.2 Årlig opfølgning

Der vil blive foretaget en årlig omfattende opfølgning for at gennemgå den overordnede status for overholdelse og adressere eventuelle nye krav. Denne opfølgning vil blive planlagt på et gensidigt aftalt tidspunkt.

4. SUPPORT OG VEDLIGEHOLDELSE

4.1 Udbedring af fejl

I aftalens løbetid vil Compliance Partners udbedre fejl og mangler i platformen relateret til opsætning, design og funktionalitet.

4.2 Kundeservice

Kunden har adgang til Compliance Partners' supportfunktion via Compliance Partners' support-e-mail: support@compliancepartners.com

4.3 Support-timer

Support ydes af Compliance Partners' Help Desk. Supporten foregår enten via e-mail, telefon eller under særlige omstændigheder via et online-møde, alt sammen

inden for normal arbejdstid (09:00 - 16:00), mandag til fredag. Supporten kan være begrænset i ferier og ferieperioder.

4.4 Svartid

Compliance Partners er forpligtet til at svare på henvendelser fra kunden inden for to almindelige arbejdsdage. I ferier og ferieperioder kan svartiden være længere.

4.5 Personlig støtte

Hvis det er nødvendigt, kan kunden modtage support via telefon eller e-mail. Kunden skal give de nødvendige oplysninger, når der søges support. Personlig support kan være på engelsk eller kundens lokale sprog efter tjenesteudbyderens skøn.

4.6 Implementering af platform

Den faktiske implementering af platformen vil finde sted via på forhånd aftalte implementeringsmøder efter onboarding-perioden.

4.7 Kundeassistance

Kunden skal hjælpe Compliance Partners med fejlfinding ved at genskabe fejl eller give relevante oplysninger.

4.8 Brug af data

Compliance Partners har lov til at bruge kundedata til fejlfinding, analyse og anonymiseret statistik.

4.9 Fejlfinding med kundedata

Hvis fejlfinding kræver en lokal kopi af Kundens data, vil Kunden blive informeret, og dataene vil blive slettet efter afslutningen.



5. BACKUP

5.1 Daglige sikkerhedskopier

Compliance Partners tager dagligt krypterede sikkerhedskopier af Kundens data.

5.2 Backup-lagring

Krypterede backups overføres dagligt til et geografisk andet datacenter og gemmes i bestemte perioder.

6. SIKKERHEDSHÆNDELSER

6.1 Meddelelse

Hvis Compliance Partners opdager en sikkerhedshændelse, skal kunden informeres inden for 48 timer.

6.2 Opløsning af hændelser

Compliance Partners fastslår årsagen til hændelsen ud fra logfiler og gendanner kundens data, hvis det er relevant og muligt. En rapport sendes til kunden inden for en uge.

7. HOSTING-UDBYDER

7.1 Hosting fra tredjepart

Platformen hostes af en tredjepartsleverandør som beskrevet i [Data Processing Agreement](#).



8. OPPETID

8.1 Garanti for oppetid

Compliance Partners garanterer en oppetid på 99,95 % inden for normal arbejdstid.

8.2 Vinduet Planlagt service

Compliance Partners har et planlagt servicevindue en gang om måneden, og der forventes nedetid i dette vindue.

8.3 Vinduer til nødservice

Compliance Partners kan have nødservicevinduer, og hvis det er muligt, vil der blive givet besked på forhånd.

8.4 Beregning af oppetid

Oppetiden beregnes ud fra den faktiske oppetid i arbejdstiden og fratrækkes den planlagte tid i servicevinduet.

9. OVERVÅGNING OG RAPPORTERING

9.1 Målinger af ydeevne

Tjenesteudbyderen vil regelmæssigt overvåge og måle nøglepræstationsindikatorer for at sikre overholdelse af betingelserne i denne SLA.

9.2 Kvartalsvise rapporter

Kunden vil modtage kvartalsvise rapporter, der beskriver onboarding-forløbet, opfølgingsaktiviteter og svartider på forespørgsler.



10. KONFLIKTLØSNING

Denne eskaleringsprocedure har til formål at sikre, at tvister behandles hurtigt og på forskellige niveauer i begge organisationer. Det er afgørende, at begge parter i god tro bestræber sig på at løse eventuelle problemer gennem kommunikation og forhandling, før de eskaleres til mere formelle processer. Nedenfor er en beskrivelse af proceduren:

10.1 Indledende opløsning

Eventuelle tvister eller bekymringer, der opstår i henhold til denne SLA, vil i første omgang blive behandlet af de respektive udpegede kontaktpersoner fra både tjenesteudbyderen og kunden.

10.2 Eskalering til Account Manager

Hvis et problem forbliver uløst efter den indledende diskussion, vil det blive eskaleret til den udpegede Account Manager fra begge parter.

10.3 Eskalering til afdelingsledere

I tilfælde af at problemet fortsætter, og der ikke opnås en løsning med Account Managers, vil sagen blive eskaleret til de respektive afdelingsledere eller ledende repræsentanter for tjenesteudbyderen og kunden.

10.4 Eskalering på ledelsesniveau

Hvis tvisten fortsat er uløst, vil den blive eskaleret yderligere til det højeste ledelsesniveau i begge organisationer. Dette kan involvere den administrerende direktør eller en tilsvarende ledende medarbejder.

11. DIVERSE

11.1 Ændring af SLA

Denne SLA kan ændres ved gensidig skriftlig aftale mellem parterne.



Compliance Partners ApS
CVR-nr 43615661
Kultorget 11 4,
1175 Copenhagen,
Denmark

11.2 Gældende lov

Denne SLA skal reguleres af og fortolkes i overensstemmelse med dansk lovgivning.

Parterne har indgået denne Service Level Agreement på den dato, hvor kontrakten er blevet underskrevet.